



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

**SECRETARÍA
GENERAL**
GOBIERNO DE LA CAPITAL

Edición Ordinaria
AÑO 2023
No. 38
San Luis Potosí, S.L.P.
23 de mayo de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

Bld. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

ÍNDICE

	N° DE PAG.
1. Introducción	3
2. Registros de Revisiones y Cambios	7
3. Propósito del Procedimiento	8
4. Ámbito y Alcance	8
5. Glosario de Términos	8
6. Marco Jurídico y Normativo	8
7. Políticas de Operación, normas y lineamientos	9
8. Autoridad y Responsabilidad	9
9. Descripción y Diagrama de Flujo	11
10. Anexos	13
11. Disposiciones Transitorias	14



1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del Gobierno Municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas o cuadros.

Este tipo de documento incide exclusivamente sobre la actividad de la Administración Pública Municipal y la información vertida en el presente es responsabilidad del área que lo emite, misma que debe ser revisada y actualizada por el titular del área que lo valida acorde a la operación real de los procesos de manera periódica.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimiento pertenece al grupo de manuales administrativos y registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan debido a las actividades, de cuya ejecución es responsable la *Dirección de Turismo Municipal*, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Procedimiento en su calidad de “instrumento administrativo” tiene los siguientes objetivos principalmente:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deben seguirse para la realización de las actividades, y con ello facilitar además, la continuidad en su ejecución.
- Precisar los órganos y puestos que intervienen, así como los formatos utilizados para la realización de las actividades de conjunto, agregadas en procedimientos.
- Delimitar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Desterrar las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en uno solo o algunos funcionarios o empleados de la institución.
- Puede decirse que la utilidad de un manual de procedimiento es múltiple, en razón que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación de personal. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus labores al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de labores asignadas, disponiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

1.2.- FUNDAMENTO JURÍDICO:

Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí:

Artículo 70.- La persona titular de la presidencia municipal, es la ejecutiva de las determinaciones del ayuntamiento; tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

...

VIII. Vigilar que las dependencias administrativas municipales se integren y funcionen legalmente, atendiendo las actividades que les están encomendadas con la eficiencia requerida;

...

ARTICULO 84. A efecto de proporcionar el apoyo administrativo a las dependencias, unidades y organismos municipales, el Oficial Mayor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

...

IX. Expedir los nombramientos del personal que hayan dado el Cabildo o el Presidente Municipal; atender lo relativo a las relaciones laborales con los empleados al servicio del Ayuntamiento; así como elaborar y, revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de, organización; y de procedimientos; que requiera la Administración Pública Municipal, y

...

Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 16. Las circulares, instructivos, manuales, formatos, disposiciones administrativas, y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben cumplir los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan, o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal, y cuáles otorgan derechos a los particulares, y
- III. Ser publicados en la Gaceta Municipal en caso de que el municipio cuente con ella, y en el Periódico Oficial del Estado; en su caso, en los medios oficiales de divulgación previstos por la ley o el reglamento aplicable, así como en el pizarrón de avisos de las áreas municipales en las que tenga aplicación.

ARTÍCULO 17. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

ARTÍCULO 18. Los ayuntamientos expedirán los manuales de organización; y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros; y, posteriormente, deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año.

...

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Introducción;
- IV. Objetivo del manual;
- V. Marco jurídico;
- VI. Denominación, y propósito del procedimiento;
- VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;
- VIII. Descripción del procedimiento;
- IX. Diagrama de flujo;
- X. Documentos de referencia;
- XI. Registros;
- XII. Glosario, y
- XIII. Anexos.

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de organización y de procedimientos, **que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21**, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.



Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 152. La persona titular de la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí y demás legislación vigente, tendrá las siguientes:

...

V. Elaborar y revisar permanentemente con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de organización, de procedimientos y las normas de control que deberá cumplir el personal de la Administración Municipal.

ARTÍCULO 158. El régimen interno de los Órganos Auxiliares y las áreas que conforman el Gobierno Municipal se regulará por este Reglamento, por el Manual General de Organización, por los manuales específicos de cada una de las dependencias municipales, atendiendo a cada función o actividad, así como a los acuerdos emitidos por la persona titular de la Presidencia Municipal.

Con respecto de los puestos, actividades y otros aspectos de mayor detalle en la estructura organizacional y el aspecto operacional de cada una de las dependencias municipales, deberán ser precisados en los manuales de organización específicos respectivos, así como en los documentos técnicos de organización que correspondan, según su naturaleza y en congruencia con el Manual General de Organización.



1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La utilidad de los manuales radica en la veracidad y consistencia de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados y acordes a la operación real de los procesos; es por ello que la Oficialía Mayor formuló las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor, establecerá el formato para el manual de procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento para su proceso de elaboración e integración; a fin de procurar la consistencia, uniformidad de contenido, estilo y formato.
2. El manual de procedimiento debe ser elaborado por el enlace designado por el titular de la dependencia municipal que ocupa, con la participación del personal adscrito a los órganos responsables de ejecutar las actividades consignadas en el mismo.
3. Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución, tendrá las siguientes obligaciones especiales:
 - Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.
 - Enterar formalmente a la Oficialía Mayor, la necesidad de modificar o complementar su contenido informativo; acto seguido esta lo someterá a los trámites correspondientes para dictamen, autorización y distribución de actualizaciones.
 - Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.
 - Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Oficialía Mayor.
4. Para cualquier modificación al presente manual, se considerarán principalmente: la efectividad y mejora continua del proceso, la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente /ciudadano, además de la precisión y claridad del documento.
5. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, la Oficialía Mayor, podrá verificar en cualquier momento la veracidad y vigencia de lo consignado en el presente manual de procedimiento y, en su caso, promoverá las acciones pertinentes.



3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Instruir la rutina y criterios que se deben acatar para realizar de manera consistente las operaciones definidas a fin de brindar una adecuada atención y orientación de calidad al turista local, nacional e internacional a través del trato directo, otorgando la información solicitada, promoción turística, oferta y producto turístico, así como información impresa de actividades, eventos y de prestadores de servicios del sector; con el fin de que disfrute su estadía en nuestra ciudad.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

El procedimiento está dirigido a todas las personas locales, nacionales y extranjeras interesadas en conocer espacios históricos, culturales y lugares y atractivos turísticos de la ciudad, así como brindar información general solicitada por los visitantes al destino.

El procedimiento inicia con una solicitud del visitante y termina cuando recibe la información u orientación turística y realiza el llenado de bitácora de registro.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atractivo turístico:	Las características naturales, culturales o artificiales de un Destino o Región Turísticos.
Bitácora de registro:	Libro donde las personas registran información que se utiliza para sacar datos estadísticos.
Destino turístico:	El lugar geográficamente ubicado que ofrece diversos Atractivos Turísticos.
Oferta turística:	Conjunto de atractivos culturales, naturales, históricos y monumentales; productos y servicios turísticos; zonas y sitios turísticos; que se ponen a disposición del turista.
Producto turístico:	La oferta de Atractivos y Servicios Turísticos que permiten comercializar la visita por jornadas determinadas, a uno o a varios Destinos o Circuitos Turísticos, comprendidos en una Ruta Turística.
Promoción turística:	El conjunto de actividades que tiene por objeto difundir las regiones, destinos, atractivos y servicios turísticos.
Sector turístico:	Conjunto de organizaciones públicas, privadas y sociales cuya actividad principal está enfocada al turismo o al turista.

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí.
- Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Turismo del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento de Turismo del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 La orientación turística se llevará a cabo de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, sábados de 9:00 a 20:00 horas y domingos de 9:00 a 15:00 horas.



7.2. Al finalizar el servicio se solicitará al turista el llenado de información turística que se encuentra en la bitácora de registro.

7.3. Los módulos de atención turística se colocan en el centro histórico solamente en temporada alta vacacional de semana santa, verano y temporada navideña.

7.4. El personal encargado del área será responsable de asignar las actividades necesarias al personal de apoyo que realiza el servicio social.

7.5. En caso de que la información solicitada no se conozca, el personal deberá hacer uso de plataformas digitales, siempre brindando una atención de calidad y la satisfacción del turista.

7.6. El personal del área realizará encuestas para el observatorio turístico durante la temporada alta vacacional de semana santa, verano y temporada navideña.

7.8 El llenado de todos los campos que se encuentran en la bitácora de registro no es obligatorio.

7.9. En algunas actividades internas deberán apoyar con el registro de actividades turísticas.

8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y del Sistema de Gestión de Calidad, las acciones de autoridad y responsabilidad que se deben ejercer relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua, serán las siguientes:

Nombre del cargo que ocupa el dueño de proceso: La persona titular de la Dirección de Turismo Municipal.

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Subdirección de Turismo Municipal.

- Requerir informes y datos que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento; además de corroborar las mejoras por cambios al mismo.
- Vigilar que el procedimiento se realice de manera consistente.
- Evaluar y validar los cambios y mejoras al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento que con la debida justificación y fundamento sean pertinentes y no perjudiquen: la calidad del producto/servicio, la conformidad del cliente/ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.

Coordinación o Jefatura responsable de ejecutar el procedimiento: Coordinador del área de Atención al Turista.

- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar las operaciones del procedimiento; además de diseñar y proponer mejoras al mismo.
- Proporcionar las instrucciones pertinentes a sus colaboradores para implementar los cambios y mejoras al procedimiento autorizado.
- Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

Enlace:

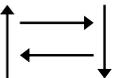
- Cerciorarse que se publique la versión vigente del manual de procedimiento.

- Coadyuvar en la distribución y difusión de su contenido entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las mejoras y actualizaciones al presente manual de procedimiento.
- Recabar las evidencias y generar los registros derivados de la difusión, análisis y mejoras al procedimiento.



9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

9.1. Plantilla de símbolos

SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	TERMINAL. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	OPERACIÓN. Cualquier otra operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	ELECCIÓN DE ALTERNATIVA. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles dos o más caminos alternativos.
	ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO. Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	REVISIÓN O INSPECCIÓN. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo de manera acuciosa y detallada.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	DECISIÓN ADMINISTRATIVA, AUTORIZACIÓN DE UN DOCUMENTO. Representa el acto de autoridad.
	ALMACENAMIENTO PERMANENTE. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
	PREPARACIÓN. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	CONECTOR DE PÁGINA. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	CONECTOR. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



9.2. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

ACTIVIDAD: ORIENTACIÓN TURÍSTICA						
Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	ACTORES / RESPONSABLES				DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		PERSONA SOLICITANTE/TURISTA	ORIENTACIÓN TURÍSTICA	COORDINACIÓN DE ÁREA	COORDINACIÓN DE CALIDAD	
		INICIO				
1	Solicita información turística, información general o particular de tramites o servicios ciudadanos					
2	Realiza la asesoría y orientación turística respecto a los intereses mostrados por el visitante, refiere datos de interés, proporciona información impresa y de apoyo visual.					
	Pregunta si requiere orientación en algún otro tema.					
3	Realiza búsqueda de la nueva información solicitada y la da a conocer al ciudadano o turista.					
4	Solicita al turista el llenado de información turística en la bitácora o libro de registro.					
5	Registra datos turísticos establecidos en la bitácora o libro de registro que se encuentra en la oficina de atención al turista.					BITÁCORA DE REGISTRO
6	Clasifica la información y realiza llenado en base de datos separando rubro turistas locales, nacionales e internacionales.					
7	Genera estadística mensual de turistas atendidos desagregados por ciudad, calificación de la atención recibida, tipo de visita, comentarios o sugerencias.					
8	Entrega reporte mensual firmado a Dirección y Coordinación de calidad en formato digital e impreso.					
						FIN



10. ANEXOS

10.1. Anexo 1: Bitácora o libro de registro.

FECHA DATE	<input type="text"/>
NOMBRE NAME	<input type="text"/>
CIUDAD - ESTADO CITY - STATE	<input type="text"/>
PAIS COUNTRY	<input type="text"/>
E-MAIL	<input type="text"/>
DINOS COMO LO HACEMOS / TELL US HOW ARE WE DOING?	
<input type="radio"/> EXCELENTE EXCELLENT	<input type="radio"/> BIEN GOOD
<input type="radio"/> REGULAR FAIR	<input type="radio"/> MAL POOR
No. de Visitantes _____	Number of People _____
Dias De Estancia _____	Days to stay _____
Nos Visita Por	You're visiting us for _____
Placer <input type="radio"/>	Estudio <input type="radio"/>
Negocios <input type="radio"/>	Bussiness <input type="radio"/>
Pleasure <input type="radio"/>	Research <input type="radio"/>
GASTO DIARIO POR PERSONA / DAILY SPEND PER PERSON	<input type="text"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS / COMMENTS OR SUGESTIONS	<input type="text"/>



11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. El presente Manual de Procedimiento entrará en vigor al momento de su firma por la persona titular de la Presidencia Municipal y se deberá publicar en la Gaceta Municipal y en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis". Se instruye a la Secretaría General para que publique en la Gaceta Municipal y envíe el presente documento al Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis", para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente Manual de Procedimientos.

TERCERO. Se ordena que se ejecute y cumpla el presente manual, girándose los oficios correspondientes para que surtan los efectos legales ante los organismos municipales y direcciones de este H. Ayuntamiento, para su conocimiento, aplicación, implementación y cumplimentación, tomando en consideración las leyes y reglamentos en la materia.

CUARTO. Las acciones que se lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en este manual, no implicarán la creación de estructuras administrativas para darles cumplimiento.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE SAN LUIS POTOSÍ

LIC. JORGE DANIEL HERNÁNDEZ DELGADILLO

SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

Autentifico la firma del Presidente Municipal con fundamento en lo dispuesto por el artículo 78, fracción VIII de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.



DOCUMENTO ELABORADO POR LA *DIRECCIÓN DE TURISMO* EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.

LIC. CLAUDIA LORENA PERALTA ANTIGA
DIRECTORA DE TURISMO

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

San Luis Potosí, S.L.P. a 28 de febrero de 2023